

令和5年度障害者差別解消に関する取組み状況及び 令和6年度取組み予定



イエローリボン

障害者権利条約の考え方に基づいて「障害がある人もない人も誰もが住みやすい社会をめざす」その取組みのためのシンボルマークです。

世田谷区では障害者差別のないまち“世田谷”をつくる取組みのシンボルマークとして使用しています。

令和6年7月

世田谷区

目次

I 令和5年度の取組み

1	基本的な方針	・・・	2
2	相談支援	・・・	2
3	障害理解の促進と障害者差別解消の周知・啓発 （共生社会ホストタウンの取組みを含む）	・・・	8
4	障害者差別解消支援地域協議会	・・・	9
5	障害理解の促進と地域共生社会の実現をめざす条例に関する事業の推進	・・・	10
6	庁内での取組み	・・・	10

II 令和6年度の取組み（予定）

1	相談支援	・・・	12
2	障害理解の促進と障害者差別解消の周知・啓発 （共生社会ホストタウンの取組を含む）	・・・	12
3	障害者差別解消支援地域協議会	・・・	12
4	庁内での取組み	・・・	13
5	障害理解の促進と地域共生社会の実現をめざす条例に関する事業の推進	・・・	13
6	世田谷区手話言語条例の普及・啓発、手話を使いやすい環境の整備	・・・	13

【資料】

○ 参考1	障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応の要旨	・・・	14
○ 参考2	障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に 当たっての世田谷区の基本方針	・・・	21
○ 参考3	世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する 職員対応要領	・・・	24
○ 参考4	世田谷区障害者差別解消推進委員会設置要綱	・・・	27
○ 参考5	世田谷区障害者差別解消推進幹事会設置要綱	・・・	30

I 令和5年度の取組み

1 基本的な方針

区は、令和5年1月に制定した「世田谷区障害理解の促進と地域共生社会の実現をめざす条例」をはじめ、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下、「障害者差別解消法」という。）の施行に当たっての世田谷区の基本方針」及び「世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」に基づき、障害者差別解消に関する施策を一体的に推進する。

2 相談支援

（1）障害者差別に関する相談等への対応と改善の働きかけ

各相談窓口及び区内各課は、「世田谷区職員向け 障害を理由とする差別を解消するためのガイドブック【第3版】」に基づき、障害を理由とする差別について相談があった場合、内容を把握し、対応を行った。

障害施策推進課は、所管課の対応について、支援を行うとともに、区の担当所管のない民間事業者に対応した。

障害施策推進課に専門調査員を配置し、障害者からの日常生活における差別等に関する相談に対応し、相談者の了解のもと、相手方(区の所管課や事業者等)に対し合理的配慮の提供に向けて理解の促進や調整を図った。

	区 分	対応所属
①	区が実施する事業（委託事業を含む）	担当課
②	区の補助事業等	担当課
③	区の担当所管のない民間事業等（例：レストラン）	障害施策推進課

（2）相談体制の周知

障害者差別を受けた当事者に、相談窓口を利用してもらえるよう、相談窓口の情報や相談解決の流れについて以下のとおり周知を行った。

① 相談窓口の周知

区のホームページに「障害を理由とした差別の相談窓口」を掲載し、相談窓口の情報と障害者差別についてより分かりやすく情報提供した。

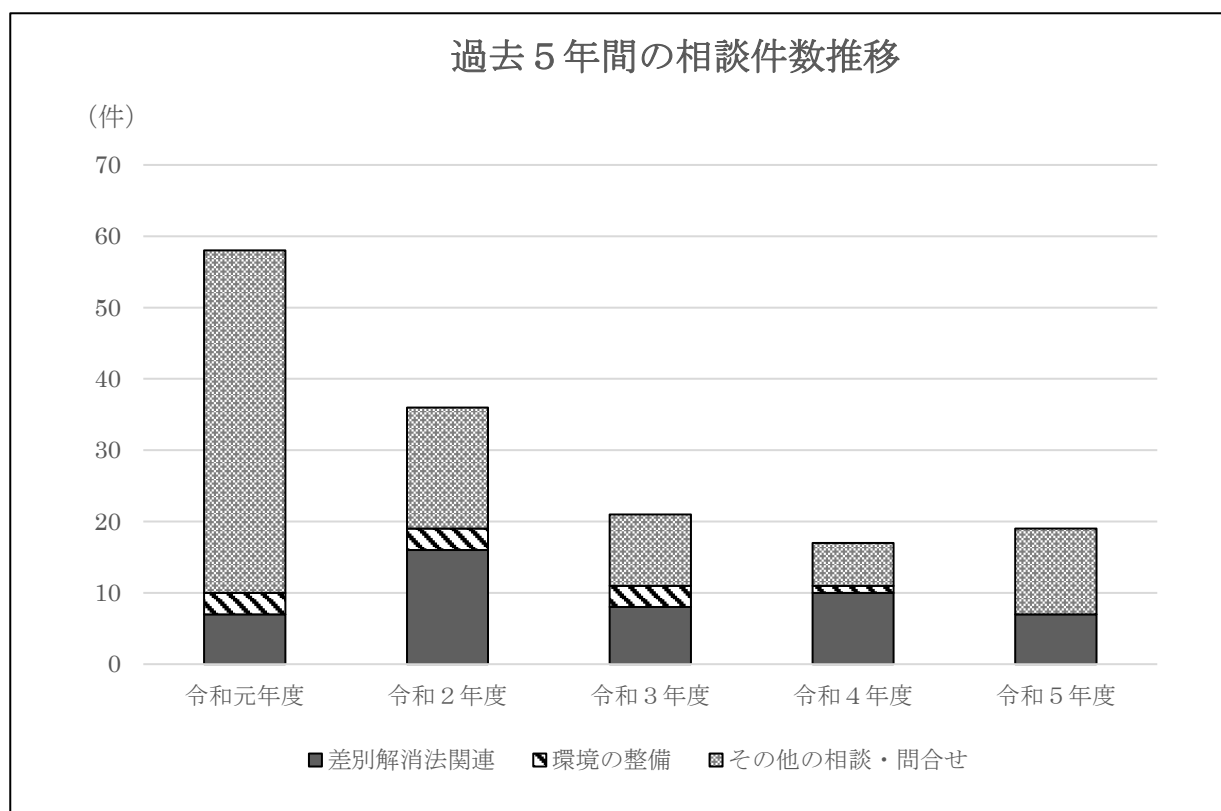
「障害者のしおり」の相談窓口の総合窓口のページに「障害を理由とする差別の相談窓口」として掲載した。

（3）相談・対応の状況（令和5年4月1日～令和6年3月31日）

障害施策推進課の専門調査員が受け付けた相談・対応の状況は、以下のとおりである。

令和5年度の相談・問合せの総件数は19件となり、前年度(17件)と比較し2件の増加となっている（前年比11.8%増）。

相談の主訴では、差別・合理的配慮に関するものが13件(68.4%)であった。確認の結果、「障害者差別解消法における障害を理由とする差別」(行政機関・事業者における不当な差別的取り扱い及び合理的配慮の不提供)として対応したものは7件(36.8%)である。「その他の相談・問い合わせ」12件(63.2%)は、制度の問合せや就労に関わる差別であった。相談者は、当事者が11件(57.9%)で多くを占めている。家族からは5件(26.3%)であった。



① 相談内容別

確認後の内容のうち「合理的配慮の提供」が7件で、その内訳は、意思疎通への配慮が3件、ルール・慣行の柔軟な変更が4件であった。相談の相手方は、世田谷区が5件、民間事業者が10件、他の行政機関が3件であった。

相談の内容	相談 の主訴	確認後の 分類変更	確認後の 内容	割合	相談の相手方（件）				4年度 (件)
					区	他の行政機関	民間事業者	個人	
◆差別解消法関連	13件		7件	36.8%	3	0	4	0	10
不当な差別的取扱いについて	7件	意思疎通へ1件 ルール慣行へ1件 その他へ5件	0件	0%	0	0	0	0	0
合理的配慮の提供について	6件		7件	36.8%	3	0	4	0	10
内 訳	物理的環境への配慮		0件	0%	0	0	0	0	2
	意思疎通への配慮	不当な差別から1件	3件	15.8%	1	0	2	0	3
	ルール・慣行の柔軟な運用	不当な差別から1件 その他へ1件	4件	21.1%	2	0	2	0	5
◆環境の整備	1件	その他へ1件	0件	0%	0	0	0	0	1
◆その他の相談・問合せ	5件	不当な差別から5件 ルール慣行から1件 環境の整備から1件	12件	63.2%	3	3	6	0	6
◆対応中(年度末現在)	0件		0件	0%	0	0	0	0	0
合 計	19件		19件	100%	6	3	10	0	17

※ 集計表の「主訴」は相談時の相談者の認識における分類、「確認後の内容」は専門調査員による状況確認後の分類である。なお、主訴の内容を精査し、改めて割り振りをし直したため、「その他」の項目が増えているが、個々の考え方については後述（参考1「障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応の要旨」）のとおりである。

※ 「相談の内容」について、障害者差別解消法は、行政機関等及び事業者に対し、「不当な差別的取扱い」を禁止し、「合理的配慮の提供」を求めている。「合理的配慮の提供」は個別の場面において、個々の障害者に対して行われる配慮、「環境の整備」は、不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置である。

※ 割合は、小数点第2位を四捨五入して表示しているため、各項目の和が、100%にならない場合がある。また、内訳の割合の和が、小計の割合と一致しない場合がある。

② 相談者別

当事者からの相談が 11 件で最も多く、次いで家族からの相談が 5 件であった。

区分	当事者	家族	当事者団体	区民	事業者・区職員 委託・指定管理	不明・その他	合計
件数	11 件	5 件	1 件	1 件	1 件	0 件	19 件
割合	57.9%	26.3%	5.3%	5.3%	5.3%	0%	100%
4 年度	10 件	2 件	0 件	0 件	3 件	2 件	17 件

③ 障害種別

身体障害に関する相談が 8 件、次いで精神障害に関する相談が 4 件であった。

区分	身体				知的	発達	精神	難病	不明・ なし	合計
	視覚	聴覚	肢体 不自由	内部						
件数	0 件	3 件	5 件	0 件	3 件	2 件	4 件	0 件	2 件	19 件
割合	0%	15.8%	26.3%	0%	15.8%	10.5%	21.1%	0%	10.5%	100%
4 年度	1 件	2 件	9 件	0 件	1 件	1 件	2 件	1 件	0 件	17 件

④ 初回相談の方法

電話による相談が 10 件、メールによる相談 7 件は、「区民の声」経由のものである。

区分	電話	メール	文書	窓口	訪問	合計
件数	10 件	7 件	0 件	2 件	0 件	19 件
割合	52.6%	36.8%	0%	10.5%	0%	100%
4 年度	12 件	3 件	1 件	1 件	0 件	17 件

⑤ 対応の内容

「障害者差別解消法に基づく対応」が7件、「その他の相談・問い合わせ」は12件であった。

対 応 区 分	件数	割合	4 年 度
◆障害者差別解消法に基づく対応（注釈1）	7 件	36.8%	10 件
➤ 相手方への訪問・電話等を通して状況を確認し、合理的配慮の提供等に向け調整	1 件	5.3%	6 件
➤ 区が実施する事業（委託事業を含む）、区の補助事業の所管課へ対応を依頼し、経過を確認	3 件	15.8%	3 件
➤ 相談者の了承を得て、相談内容を相手方へ連絡（相談者が相手方との調整を希望しない場合等）	3 件	15.8%	1 件
◆環境の整備に関する対応（注釈2）	0 件	0%	1 件
➤ 相談内容についての助言等	0 件	0%	1 件
◆その他の相談・問い合わせ	12 件	63.2%	6 件
➤ 法律や区の体制、広報等について説明	0 件	0%	1 件
➤ 保健福祉サービスに対する意見として対応	0 件	0%	1 件
➤ その他の意見として対応 （不当な差別や合理的配慮に関する事前相談対応など）	10 件	52.6%	3 件
➤ 匿名等により調査ができなかったもの	2 件	10.5%	1 件
◆対応中（年度末現在）	0 件	0.0%	0 件
合 計	19 件	100%	17 件

（注釈1）障害者差別解消法上、「差別」と規定されている、「不当な差別的取り扱い」及び「合理的配慮の不提供」に対する対応。

（注釈2）不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置に関する相談に対する対応。

専門調査員による相談に対する対応の詳細は以下のとおりである。

- ・ 障害者差別解消法における障害を理由とする差別に関する相談については、相談者の了解のもと、相手方に対し合理的配慮の提供等に向けて理解の促進や調整を図った。
- ・ 所管課の対応について、支援を行った。
- ・ 法の内容等への問合せには、情報提供を行った。
- ・ 雇用促進法による対応案件は、ハローワークへの相談を案内した。

※ 各相談の要旨及び対応の概要は15ページ 参考1「障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応の要旨」参照。

（４）相談対応の事例

① 民間事業に関する内容

事例１【フィットネスクラブの参加】

相談者：フィットネスクラブ利用の肢体不自由者

概要：民間事業者が運営するフィットネスクラブのレッスン中に転倒した後、障害を理由に参加しないようにクラブから圧力がある。

【相談内容】

- ・相談者がフィットネスクラブのレッスン中に転倒し、レッスンを中断した。その後、職員から「ほかのメンバーに迷惑をかけた。」「今後このようなことがあったら辞めてもらう」と発言があった。店長は「みんなが心配している」「次にこんなことがあったらあなたも困るでしょう」とあいまいに圧力をかけてくる。
- ・相談者は、障害を理由にプログラムへの参加をしないようにと言っていると感じている。しかし、長年参加しているので、これからも参加したい。

【経過】

- ・事業所の店長から事情を聴取した。相談者は、このエアロビクスのプログラム（有料）に10年以上参加している。会場にいただけで参加しているとは言えない。転倒した日は、普段はやらない転回するステップを踏み転倒した。相談者と話したが、辞めろといったことはない。ただ、無理をすることは本人にもほかの利用者にもよくないという認識はあるので、それは伝えた。
- ・当職からは、プログラムへの参加について危険であり断るのならば、きちんと理由を相談者と話し合うべきであり、暗に辞めるように誘導することは、差別の可能性はある。長年容認している以上、今回の転倒を理由に断ることは無理があるし、相談者は到底納得しない。当事者の参加意欲を受け止め、教室のインストラクターを含めて相談者が参加できる新たなルールについて話し合うことを勧めた。

【考察】

どのような危険があるか、漠然とではなく具体的に伝えることが必要である。そのうえで、危険を避けるための方法について相談者と話し合い、参加の可能性をお互いに前向きに対話していく必要がある。

② 民間事業に関する内容

事例2【無人改札での聴覚障害者への配慮】

相談者：私鉄利用の聴覚障害者

概要：私鉄の無人改札駅で運賃を精算するため駅員とコミュニケーションをとる必要があったが、時間がかかった。

【相談内容】

鉄道の無人改札駅にカメラ付きインターホンが設置されていない。

鉄道従事者の聴覚障害者への配慮が不十分である。

【経過】

- ・聴覚障害者が無人改札口で駅員へ連絡しようとしたところ、音声によるインターホンしか設置されておらず対応に時間がかかった。相談者はカメラ付きインターホンの設置を要望したい。
- ・事業者へは要望を伝えた。当面の対応として、インターホンが押され、反応がなければ上部カメラを確認のうえ、筆談ボードを持って改札に向かうといった基本を改めて周知する旨回答があった。

【考察】

- ・相談者の要望により区内の無人改札について調査したところ、カメラ付きインターホンを設置している私鉄がある。
- ・交通機関全体として、職員の障害理解の不足による問題も依然として見受けられる。

3 障害理解の促進と障害者差別解消の周知・啓発（共生社会ホストタウンの取り組みを含む）

障害のある人もない人も共に楽しむことができる交流の場の提供や、研修や講演を行い区民や事業者の障害理解を促進し、障害者差別解消の普及啓発に努めた。

（1）区内小学校への手話講師の派遣

特定非営利活動法人世田谷区聴覚障害者協会等の協力を得て、区内小学校に聴覚障害者が講師として訪問し、障害への理解促進に関する講義及び手話講習を実施した。

【講師】聴覚障害当事者、手話通訳者等 【実績】23校 72クラス 2,214名

（2）障害者児のアート作品の展示支援

①世田谷区障害者施設アート展

世田谷美術館において令和5年11月に実施

（30施設参加、来場者数1,018人）

②世田谷区障害者施設アート・オムニバス展

玉川高島屋ホワイトモールにおいて令和5年6月に実施

（22施設参加）

(3) 発達障害に関する理解促進

- ①区民に向けて発達障害への理解を得ることを目的に講演会を実施した。後日、区の公式 YouTube チャンネルにて本動画の配信も行った。

【内容】発達障害理解のための講演会「発達性協調運動障害（DCD）の理解と対応～運動の苦手さと不器用さがあるお子さんへの関わり方～」

- ②発達障害への理解や合理的配慮を広めるため、啓発動画「ハッタツ凸凹あるある」を区の公式 YouTube チャンネルにて配信した。

- ③4月2日の世界自閉症啓発デーに合わせ、庁舎の一部をブルーデコレーションするなど、自閉症に対する理解啓発を実施した。

(4) ヘルプマーク・ヘルプカードの作成、配布

援助や配慮を必要としていることが外見からは分からない人が、周囲の人に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくするためのヘルプマークや、援助を必要とする障害のある方が携帯し、いざというときに必要な支援や配慮を周囲の人をお願いするためのヘルプカードを、区役所や関連施設等で配布した。

【配 置 先】各総合支所保健福祉課、出張所・まちづくりセンター、図書館（地域図書室、図書カウンターを含む）、障害施策推進課窓口

【配布実績】ヘルプマーク 5,666 個、ヘルプカード 4,310 枚

ヘルプマークとヘルプカードの啓発のためのリーフレットを作成し、上記配置先に配架した。 リーフレット 3,052 枚

(5) 障害者差別解消に関する研修・講演会等への講師派遣・資料提供・開催協力

事業名	実績	内容
小学校 出前講座	8月29日 旭小学校教職員 35 名	障害者が直面する差別、わかりあえるってすてきなこと
あんしんすこやかセンター 職員出前講座	9月25日 あんしんすこやかセンター 職員 35 名	障害者に対する合理的配慮 ～情報アクセシビリティ～

(6) 区政 PR コーナーにおける周知啓発

障害理解の促進と地域共生社会の実現をめざす条例、障害者差別解消法をテーマに、障害者差別に係る相談窓口や先導的共生社会ホストタウンとしての取り組み、合理的配慮物品助成の案内を実施した。

（令和6年1月22日～2月2日）

4 障害者差別解消支援地域協議会

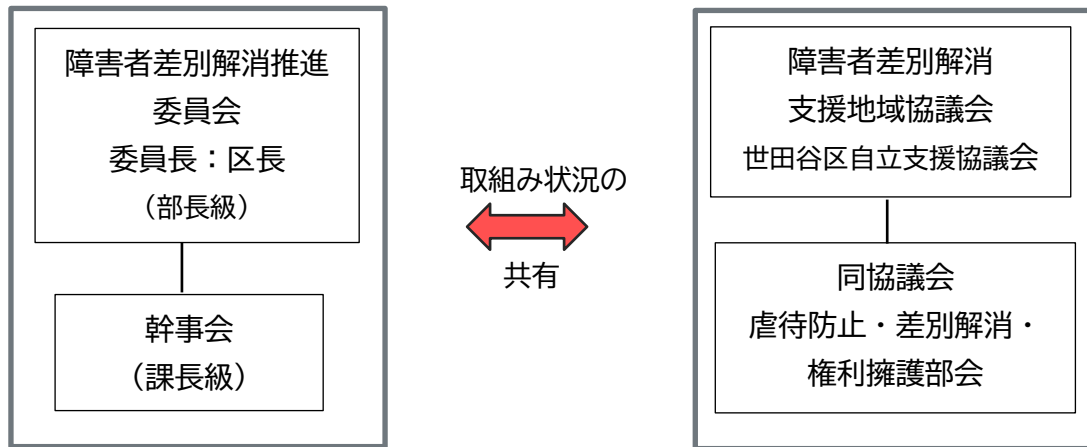
障害者差別解消法の障害者差別解消支援地域協議会として、世田谷区自立支援協議会を開催した。

相談事例を踏まえた障害者差別解消の取り組みを、地域において関係機関が効果的かつ円滑に行うため、区に寄せられた相談事例についての共有・分析を行った。

《障害者差別解消支援地域協議会における検討等の状況》

	開催日	会議名・検討内容
1	令和5年7月18日(火)	部会：令和4年度 障害者差別解消に関する取組み状況及び令和5年度取組み予定について
2	7月28日(金)	地域協議会：令和4年度障害者差別解消に関する取組み状況及び令和5年度取組み予定（報告）
3	12月19日(火)	部会：障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応について及び研修実績にかかる報告について
4	令和6年1月26日(金)	地域協議会：障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応について及び研修実績にかかる報告について

《推進体制》



5 障害理解の促進と地域共生社会の実現をめざす条例に関する事業の推進

(1) 解説パンフレットの作成・配布

条例の趣旨を区民等に広く周知するための解説パンフレット作成し、区立小学校3・4年生に向けてパンフレットの配布を行った。

(2) 商店等における共生社会促進物品助成事業の実施

条例に定める「地域での交流及び支え合いの推進」の取り組みとして、多様な区民の接点の間でもある商店街を中心に、障害者が外出しやすい環境を整えることにより、障害に対する理解を促進するとともに、商店等での障害者を受け入れる環境の向上を図るための物品の購入・作成経費助成事業を実施した。

6 庁内での取り組み

(1) 世田谷区障害者差別解消推進委員会の開催

障害者差別解消に関する施策を総合的かつ一体的に推進するため、区長を委員長とする「令和5年度第1回世田谷区障害者差別解消推進委員会」を令和5年6月29日に開催し、取組み状況と今後の方向性を共有した。推進委員会の開催に先立ち幹事会を開催し、情報共有や課題の検討を行った。

(2) 障害者への配慮の推進に向けた具体的な取組み

区民向け印刷物への音声コード対応について、新たに「音声コード作成ガイド」を作成し、音声コードの作成方法や手順、作成にあたっての留意点、音声コード読み上げ用携帯端末の設置場所等についての周知を行った。

区が主催する講演会等の事業への手話通訳者の派遣等を実施した。

【手話通訳者派遣件数】128 件

(3) 庁内向けメールマガジンの発行

「イエローリボン通信」を年3～4回発行し、庁内に向けて差別解消に関する事例紹介や情報提供を実施した。全職員と区の外郭団体の全職員に配信している。

【発行日】

令和5年 6月15日	No. 31	イエローリボン通信再開します ハードはすぐに変えられなくても ハートはすぐに変えられる
10月24日	32	差別解消のための合理的配慮について
令和6年 2月27日	33	大規模災害と障害者

(4) 職員研修・共催研修

障害者差別解消法や世田谷区の基本方針、職員対応要領に基づき、事務事業に取り組めるよう区職員等（外郭職員含む）に対して研修を実施。

研修内容	対象	参加者 (延人数)
・ 障害とは何か、障害者差別解消法について ・ 障害当事者による講話	採用1年目・技能1年目研修「障害福祉体験」 延べ10日間	238 名
障害の理解と障害者差別解消法について	世田谷サービス公社 新規採用職員 3回	129 名
共催研修「障害者差別解消」 ・ 障害の社会モデルの視点とは ・ 障害の社会モデルの視点をもとにした、共生社会の実現に向けた具体的な行動とは	全職員（常勤職員、会計年度任用職員、外郭団体職員の希望者）	46 名

(5) 区外郭団体等への周知・依頼

区外郭団体に対しても、以下の働きかけを行った。

- ①障害者差別解消に関する研修・講演会等への講師派遣・資料提供・開催協力。
- ②仕様書に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」を添付の徹底。
- ③メールマガジン「イエローリボン通信」の発行。

Ⅱ 令和6年度の取組み（予定）

令和5年度の取組状況等を踏まえ、令和6年度は次の取組みを進める。

1 相談支援

（1）障害者差別に関する相談等への適切な対応と改善の働きかけ

専門相談員を配置し、区へ寄せられる差別解消に関する相談・問合せ等に対し、各所管と調整し解決に向け対応する。また、事業者に対しては、合理的配慮の提供に関する相談に対応する。

（2）都と連携した取組み

都条例による広域的な差別解消の相談・紛争解決の仕組みと連携し対応する。

（3）相談体制の周知

パンフレット、区のお知らせ、HP等にて、広く相談体制の周知を行う。

2 障害理解の促進と障害者差別解消の周知・啓発（共生社会ホストタウンの取組を含む）

（1）イベントへの出展、ポスター掲示、PR 展示等

（2）障害理解促進イベントの開催（区民ふれあいフェスタ） 令和6年12月8日

（3）障害者児のアート作品の展示支援

① 世田谷区障害者施設アート・オムニバス展

玉川高島屋ホワイトモール 令和6年6月5日～6月11日

② 世田谷区障害者施設アート展

世田谷美術館 令和6年11月12日～11月17日

（4）世界自閉症啓発デー庁舎ブルーデコレーション

（5）区内小学校への手話講師の派遣（24校クラス72で実施予定）

（6）ヘルプマーク等の配布

（7）障害者差別解消に関する研修・講演会等への講師派遣・資料提供・開催協力

3 障害者差別解消支援地域協議会

障害を理由とする差別に関する相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組みを、地域において関係機関が効果的かつ円滑に行うため、障害者差別解消支援地域協議会として、世田谷区自立支援協議会を開催する。（本会：令和6年7月26日、令和7年1月31日、虐待防止・差別解消・権利擁護部会：令和6年7月22日、12月9日開催予定）

障害者差別解消支援地域協議会において、事例の共有・分析を通じ、事業者や関係機関等における業務改善や、事案の発生防止のための取組みの共有、啓発活動に係る協議等を行う。

4 庁内での取組み

環境整備及び個別事案への対応の両面において、合理的配慮の提供を進める。

また、職員への情報提供と、対応力向上の取組みを継続的に行う。

(1) 世田谷区障害者差別解消推進委員会の開催

(2) 障害者への配慮の推進に向けた取組み

(印刷物への音声対応、講演会等における手話通訳の実施等)

(3) 指定管理者及び委託契約仕様書「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」の添付の徹底

(4) 庁内向けメールマガジンの発行(随時)

(5) 職員研修 職層研修・保健福祉領域研修・共催研修

(6) 区外郭団体等への周知・協力依頼

5 障害理解の促進と地域共生社会の実現をめざす条例に関する事業の推進

(1) 普及・啓発

条例解説パンフレット配布、PR 事業等の施策に取り組む

(2) 商店等における共生社会促進物品助成事業の実施

6 世田谷区手話言語条例の普及・啓発、手話を使いやすい環境の整備

(1) 条例趣旨を区民等に広く周知するためのPR施策の実施

(2) 手話を使いやすい環境を整備するため、区役所における待機手話通訳者の配置時間の拡充や保健福祉課等の窓口で二次元コード読み取りによる遠隔手話通訳を実施

障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応の要旨

<参考1>

令和5年4月1日～令和6年3月31日

19 件

1 不当な差別的取扱いについての相談 0 件

- 1-1 区に関する事 0 件
- 1-2 他の行政機関に関する事 0 件
- 1-3 民間事業者に関する事 0 件

2 合理的配慮の提供についての相談 7 件

- 2-1 物理的環境への配慮に関する事 0 件
 - 2-1-1 区に関する事 0 件
 - 2-1-2 他の行政機関に関する事 0 件
 - 2-1-3 民間事業者に関する事 0 件
- 2-2 意思疎通の配慮に関する事 3 件
 - 2-2-1 区に関する事 1 件

障害 種別	障害 内容	相談者	相談要旨	対応要旨
1	2318	身体 障害	聴覚 障害	当事者 団体
			区の窓口で聴覚障害の当事者と同行した相談者が来所し、遠隔手話通訳の希望を当事者に伝えた。しかし当事者は、「すぐ終わるから」と言って筆談記入を続けた。聴覚障害者のコミュニケーション方法の希望を拒否し、合理的配慮の不提供として、障害者差別に該当する。	担当者は援護の実施者が世田谷区ではないことを相談の開始前に筆談で伝えようとした。「(書きかけの内容が) すぐ終わるから」と伝えるつもりで、遠隔手話を拒否する意図はなかった。相談者から当職に、当事者は知的障害もあり、筆談で作成された文章は難しく理解が困難で、1人で来所したら手話通訳なしでは理解できなくても我慢してしまう恐れもあったと追加で説明があった。担当課から、お詫びと今後は聴覚障害者から手話通訳希望の申し出があったら、適時的確に対応する旨回答した。

2-2-2 他の行政機関に関する事 0 件

2-2-3 民間事業者に関する事 2 件

障害 種別	障害 内容	相談者	相談要旨	対応要旨
2	2302	精神 障害	当事者	
			精神障害を理由に、自治会役員会内で差別されている。他のメンバーと同じように活動したい。具体的には「障害者だからといって、仕事に手加減はしないよ」と悪口を言われた。会長に訴えたが取り合ってくれず、「役員をやめてもらってもよい」と排除されそうになった。ほかに、役員の活動室のカギを渡してもらっていない。	自治会会長から事情を聴取した。本人がいじめられたと会長に訴えてきたので、誤解を解くことはした。活動室のカギも相談者にはいずれ渡すことになることと説明し了解されている。相談者は、障害を理由に独特の要求をしてきたり、感情の起伏が激しく被害的になるが、丁寧に説明すればすぐに立ち直り役員としても意欲的に活動に参加している。結果を相談者に伝え理解を得た。主訴は「不当な差別的取り扱い」であったが「合理的配慮一意思疎通への配慮」と評価した。

3	2314	身体障害	聴覚障害	当事者	私鉄の駅の無人改札口で運賃精算に時間がかかった。理由は、カメラが付いていない音声だけのインターフォンしかないため、呼び鈴を5分以上押し続けたが、通じなかった。通りがかりの人が代わりに「耳が聞こえない方みたいで」と応答し駅員は状況を把握した。駆け付けた係員は、筆談ボードを持参しなかった。また、都営無料乗車券のパスモについての知識がなく、別の駅員の指示でようやく精算が完了した。改善策として、①カメラモニターの設置②応答がなければ現場に駆け付けるという初期動作をとる③筆談ボードを備え付ける④無料乗車券の存在を駅員に周知する、以上4点を要望する。また、世田谷区内の無人改札の状況を調査し、改善策を指導して欲しい。	当該私鉄のお客様センターへ架電し、申立者の要望を伝えた。すでに同様の連絡が事業者にも届いていた。申立者への回答にあたり、事業者として障害者差別解消の観点から配慮が必要であることを認識して作成してほしいと伝えた。 相談者には、障害者差別解消支援の観点から当職として事業者の回答を確認するが、事業者の対応を強制する権限はないことを連絡した。 区内の他の私鉄の各駅の状況についても、各お客様センター等に連絡し、聴覚障害者への差別解消の観点から各駅の改札口の状況を確認した。障害者差別解消法の趣旨を説明し、事業者として聴覚障害者への配慮が必要である旨伝えた。 11月下旬本人へ調査結果をまとめメールで送付した。無人改札にカメラ付きインターフォンが設置されていたのは1社のみで、他の私鉄には設置されていなかった。
---	------	------	------	-----	--	---

2-3 ルール・慣行の柔軟な運用に関すること 4件

2-3-1 区に関すること 2件

		障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
4	2303	身体障害	聴覚障害	当事者	期日前投票所の名簿対照係で投票券と本人確認した際、担当者がPCから目を上げずに声で確認しようとした。聴覚障害のある相談者は、「聴こえない」ということを伝えるために机を「コンコン」と叩いて注意喚起せざるを得なかった。双方ともにあまり気分がよくないので、カードを示す等さりげなく伝えることができるように対処を検討してほしい。	選挙管理委員会事務局に架電し、対応状況を聴取した。改善にむけての検討が始まっていることを確認し、相談者へその旨回答した。
5	2309	発達障害		家族	区外在住の発達障害児（自閉症^ハ外^ム）の母から教育委員会へ区民の声を通じて、環境の変化に弱い本児障害特性から、体験入学または区域外入学させて欲しいと要望があった。また、相談の過程で区の職員の障害児や家族への配慮のなさや障害者差別への理解が不十分であるとの指摘があり、障害者差別解消研修が実施されているのかとの疑問も示された。	担当者に、障害特性に対応するための合理的配慮として、体験入学を認めるか、区域外入学の承諾基準について配慮し体験入学と同様な効果を得ることができないか確認した。しかし、制度上二重学籍は不可であることなど特例を認めることは困難であるとの回答であった。原則を緩和することにより、区外在住者の通学が増加し、学校運営等に支障が生じることも危惧されるとのことである。 母への回答は、障害児を抱え引っ越しや転校の手続きなどの対応に苦勞する母の気持ちに寄り添った文面とするよう助言した。

2-3-2 他の行政機関に関すること 0 件

2-3-3 民間事業者に関すること 2 件

		障害 種別	障害 内容	相談者	相談要旨	対応要旨
6	2301	身体 障害	肢体 不自由	当事者	相談者がフィットネスクラブのレッスン中に転倒し、レッスンが中断した。その後、職員から「今後このようなことがあったら辞めてもらう」と発言があった。店長は「みんなが心配している」「次にこんなことがあったらあなたも困るでしょう」とあいまいに圧力をかけてくる。相談者は、障害を理由にプログラムへの参加をしないようにと言っていると感じている。	事業所の店長から事情を聴取した。相談者は、このエアロビクスのプログラム（有料）に10年以上参加している。相談者と話したが、辞めろといったことはない。無理をすることは本人にもほかの利用者にもよくないという認識はあるので、それは伝えた。当職からは、プログラムへの参加について危険であり断るのならば、きちんと理由を相談者と話し合うべきであり、暗に辞めるように誘導することは、差別の可能性があるので、長年容認している以上、今回を理由に断ることは無理がある。教室のインストラクターを含めて相談者が参加できる新たなルールについて話し合うことを勧めた。
7	2313	身体 障害	肢体 不自由	家族	駐車場の割引を受けるために、障害者手帳を提示したにも関わらず当事者を連れてこいといわれた。足の不自由な障害者をつれてこなければ割引を受けられないのは「虐待」である。との相談があった。これは、虐待ではなく、障害者への合理的配慮の提供として検討すべきこととして、相談者の了解を得て当職が対応した。	施設の駐車場管理室に架電。障害者手帳を提示すると1時間分の駐車料金が減免される。障害当事者を目視確認の強要について確認した。かつて悪質なりすまし利用があったことから、当事者の目視確認を原則としている。手帳提示があれば、それぞれの事情を考慮して柔軟に対応しているが一部対応に厳格にすぎるところがあったとすれば、現場を指導する。当職からは、障害者には様々な事情があるので、それ以上の負担をかけないためにも手帳提示での割引を柔軟に対応してほしい旨要望した。

3 環境整備についての相談 0 件

3-1 区に関すること 0 件

3-2 他の行政機関に関すること 0 件

3-3 民間事業者に関すること 0 件

4 その他についての相談

12 件

4-1 区に関すること

3 件

		障害 種別	障害 内容	相談者	相談要旨	対応要旨
8	2308	発達 障害		家族	子は発達障害、自閉症スペクトラムで園では介助員さんについてもらい生活している。まだトイレは完全に自立していない為プールは入れませんと園からは断られた。息子は、みんなと一緒に大きいプールに入りたいといっており、なんとか、一緒に入ることはできないか。障害を理由とする差別ではないか。	担当係長に架電。障害者差別の合理的配慮の提供について、法の趣旨を説明し、ほかの園児ができることを、障害当事者ができないのであれば、何らかの工夫が必要だと伝えたところ、当該児以外にも、おむつの外れない障害児はみんなのプールとは別に小型のプールを設営し、水遊びをしている。園長と主管課と保護者で、プールの様子を見学し保護者の提案も含め検討した。園長からの説明を受け、当該児のプールで楽しむ様子を見て、相談者も納得したため、「その他」とした。
9	2315	不明		指定管 理事業 者	地域体育館のフォークダンス教室の参加者が、講師に付きまとい行為をしている。自宅まで電話し「怖い」と感じている。当事者から地域体育館に「障害者を排除するな」という手紙があり、何らかの障害を自覚しているようだ。講師からは、退会させてほしいと希望があるが、この程度の付きまといで断ることができるか。	当職からは①障害のあるなしに関わらず、付きまとい等非行はしてはならない。②付きまといを理由に、受講を拒否するためには、当事者に付きまといをしてはならない、繰り返すようであれば退会ということをしつかり伝え、その後の行為を記録することが前提である。③障害を理由に拒否することは「差別」にあたる。管理事業者から当事者にプログラムの参加を禁じないが、講師の自宅への電話など付きまとうことはしてはいけない。守ることができなければ、プログラムの参加もできないと伝えた。
10	2317	不明		支援者	総合運動場のテニスコートを障害者が介助を受けながら利用していると、巡回スタッフからコートの使用制限10名を超えているので、多い人数は観客席に出るようにと言われた。事務所に電話すると、介助者は人数に入れないと説明があった。今後はこの説明事項を巡回スタッフに徹底して欲しい。	スポーツ振興財団の担当者及び担当課によると、今回の件はスタッフの認識不足より生じた。もともと、障害者の利用の際には介助者は人数に入れないことになっている。担当課から相談者へ、介護者とともに利用する障害者への理解とスタッフの接遇改善とルールの周知徹底を図る旨回答した。

4-2 他の行政機関に関すること

3 件

		障害 種別	障害 内容	相談者	相談要旨	対応要旨
11	2304	身体 障害	内部 障害	当事者	相談者は歩行障害と内部障害がありヘルプマークを付けている。歩行補助と荷物の移動のためにキャリーカートを欠くことができない。ワンマンバスに乗降の際に、「荷物を上にあげてほしい」と運転手に頼んでも、応じてくれない。車いすと双子のバギーは介助するのに、そのほかの障害者のサポートはできないというのは、声の大きい人、問題になった場合には仕方ないとの態度である。納得できない。	東京都交通局に架電した。運行中には、運転手は離席してはならないので、荷物の持ち上げはお断りしている。車いす利用者のためにスロープを出すことは例外として認め、全運転手が行うことを指示している。これ以外は管理部門として全体の協力を得ることはむづかしい。 当職からは、①車いす利用者と大型バギーには特別に対応し、内部障害等ほかの障害者には対応しないということについては理解を得ることは難しい。②状況に応じて柔軟に対応するように運転手に指導してほしい③ヘルプマークは、乗り合わせた乗客への啓発にとどめず運転手は率先して行動すべきである。以上三点を伝えた。 本件、相談者は匿名であり調査不能のため「その他」とする。
12	2307	知的 障害		家族	当事者は、知的障害と自閉症スペクトラムで、特別支援学校中等部3年である。「放課後デイ」の送迎の際行方不明になった。当事者は、徒歩で帰宅したので、デイに連絡した。警察署から「本人の安全確認目視のため訪問したい」と連絡があり断ったが、無理に来宅した。責める口調で一方向的に話をし、帰って欲しいと伝えても帰らず不快だった。警察官の上司に苦情を伝えたが、かばって話にならない。障害当事者と家族の事情や心情に配慮がない。	警察署に架電し当該警察官の上司と話した。行方不明案件は、当事者の安否確認は必要である。当職からは、行方不明（徘徊）高齢者の経験をそのまま伝えて、家族の不興を買い、相手の心情に寄り添うことがなく、一方向的に指導する態度に反発があったと伝えた。上司からは、当該警察官に重度障害者と接する機会が少なく、経験が浅かったことが今回の対応の原因だと考え、今後機会を得て障害者理解のための研修などを積極的に取り組みたい、との回答を得た。 本ケースは相談者の一方向的な意見表明であり、相手方への伝達を望む内容なので差別案件未満として「その他」とする。
13	2310	精神 障害		当事者	都営無料パスを利用して都営バスに乗車したとき、運転手から態度・言葉遣いなど差別的態度をとられた。障害者や高齢者などの弱者へ差別的だと感じた。所属営業所に出向き抗議したところ、謝罪があり「指導します。」と回答があったが、その後偶然その運転手のバスに乗車したが、運転も態度も荒かった。東京都のトップに訴えて対応してもらいたい。	都権利擁護センターへ相談すると、都の事業は各局対応とのことで、都営交通お客様センターへ連絡した。受付担当者に本人の訴えを説明したところ、担当営業所に連絡し、該当の運転手に注意・指導するとの回答であった。 本人に連絡し結果を報告したところ、「指導する」と言っても口先だけだ。都バスの運転手の態度は職務放棄で、弱者への差別なのに、行政はうやむやにしていると不満を述べ自ら電話を終了した。本件、障害者への接遇に関する苦情のため、「その他」と分類した。

4-3 民間事業者に関すること

6 件

		障害 種別	障害 内容	相談者	相談要旨	対応要旨
14	2305	身体 障害	肢体 不自由	家族	UR住宅に居住している。障がい者優先駐車場について、月極スペースしかなく、短時間でも駐車してはいけなく注意を受ける。月ぎめ契約者が決まったので、今後駐車してはならないといわれた。	UR管理部門に架電した。URの駐車場はすべて月極契約となっており、スーパーマーケットや公共施設の「障害者優先駐車スペース」とは性格が異なっている。他にも団地自治会が管理する来客用駐車スペースがあり、予約制になっている。相談者がいう「障害者用駐車スペース」はいままで契約者がいなかったもので、利用を黙認してきたが、6月から契約が決まったため利用できない旨伝えた。駐車スペースではなく、通路に障害者の乗降のための短時間駐車は、デイスサービスの送迎車など認めている。個人もそれに準ずる対応になる。本件、相談者の誤解によるものなので「その他」とする。
15	2306	精神 障害		当事者	初めて受診した整骨院で、ヘルプマークをつけ問診票に精神障害、発達障害であることを記入したにもかかわらず、仕事や勤務先、健康保険について、しつこく聞かれた。障害者への嫌がらせに感じた。質問の意図について確認して欲しい。	整骨院に架電し、院長から事情を聴取した。相談者は問診票で今後の健康保険利用を希望していた。健康保険適用のためには、痛みの原因や症状、仕事との関連など把握する必要があったので、施術者は詳しく聞こうとした。この旨本人に報告したところ、聞かれた経過を思い出して了承を得た。本件、相談者の記憶漏れによるものなので「その他」とする。
16	2311	身体 障害	肢体 不自由	当事者	個人タクシーに身体障害者手帳を提示しタクシー券を利用したい旨伝えたところ、「現金しか扱っていない」と乗車を断られた。当該タクシー運転手の対応は乗車拒否であり、障害者への差別ではないかと感じた。自分で当該タクシーが所属する個人タクシー組合に連絡し苦情は伝えたが、このようなことを起こさないよう公的機関から注意して欲しいとの要望があった。	所属する東京都個人タクシー協同組合の支部では、苦情等について当該運転手に連絡し事情を確認した。運転手は近日中に個人タクシーを廃業する予定で、その後はチケットは取り扱えないと勘違いしてしまったとの回答であった。相談者へこの旨連絡し、障害者差別の意図はなかったとの結果で調査を終了した。
17	2312	精神 障害		当事者	過食症のため胃の切除手術を希望しM病院糖尿病内科の紹介状を持参してK病院を受診した。最初診療した外科から同病院の糖尿病内科の意見をもらうよう指示を受けた。そこで診察した女医が自分が精神疾患を抱えていることを話すと、「イヤダー」と悲鳴を上げ診療を拒否した。最終的に病院は手術はできないと断ってきた。別の病院を受診するため、K病院に紹介状を作成するよう求めたが断られた。これらのことは、診療拒否で医師法違反だと思ひ、精神障害者への差別だ。違法性を追求し、医師に対し障害者差別禁止を啓発してほしい。	医療安全管理室から回答があった。手術は総合的に判断し本人の不利益になると判断し断った。本人には、手術は同病院ではできない理由を示した文書を郵送した。M病院の紹介状は当院あてなので返却はできない、診療は行っていないので紹介状を作成することはできないとの説明であった。本人へ架電し、K病院は手術拒否は組織的に判断したためであり、診察時本人の精神障害に関して差別的言動があったとは確認できていないと主張していると話すと、病院の言い分だけ信じて自分の言うことを信じないのかと怒り出して電話を切ってしまったので、相談を終了した。手術拒否が障害者差別によるものと確認できなかったため、「その他」に分類した。

18	2316	知的障害	当事者	相談者は特例子会社で主に清掃業務を担当し、勤続6年である。指導担当者が変更となり、新しい指導者は今までの指導を無視し、違う指示をするので、相談者は混乱し失敗したり不穏になった。「あなたの失敗や行動はいままで特性だから仕方ないと見逃してきた。」といわれ、相談者はこれ以上働けないと退職した。この発言は差別ではないか。	本件は、特例子会社の指導職員からの障害当事者への不適切な発言と障害特性についての無理解によるものである。相談者は、就労継続支援事業の対象者であり、就労支援センターの介入と指導もあったが、相談者の退職の意志が固く現在は会社とは合意し退職した。当事者の心がおさまらず、他部署からの紹介で相談に至ったため対応した。当該事業者の責任者と面談し、①特例子会社の障害のある職員に対する指導員は、障害特性を理解するべきである。②当事者に対して「障害がある（特性だから）仕方ない」というのは、障害者の人権を否定するものである。の2点を指摘した。 障害者雇用に関する案件なので、「その他」に分類した。
19	2319	発達障害	当事者	デイケアの担当医である医師の発言が、発達障害者への合理的配慮にかけるものだ。たとえば、「発達障害者は空気を読めない」「ありがとうと言えない」「発達障害は人づきあいで改善する」など。グループ活動や対人スキルトレーニングで発言しているが、自閉症スペクトラムへの支援を間違えて行っている。最近では当該医師はメディアや雑誌等で発言もしている。病院にこの相談内容を伝えて欲しい。匿名での申し出なので、連絡は不要である。	病院の総合サポートセンターへ連絡しSWに相談内容を伝えた。SWは、当該意見があったことを病院内で共有するとのことであった。匿名の意見表明なので「その他」とする。
4 - 4				個人その他に関すること	0 件

5 対応中

0 件

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に当たっての世田谷区の基本方針

第1 趣旨

区は、「世田谷区基本構想」（平成25年9月区議会議決）に基づき、個人の尊厳を尊重し、年齢、性別、国籍、障害の有無などにかかわらず、多様性を認めあい、自分らしく暮らせる地域社会を築くべく取り組んできたところである。

このたび、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）の制定を受け、区における障害を理由とする差別の解消の推進をさらに図っていくため、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に当たっての世田谷区の基本方針」を策定する。

第2 基本的な考え方

区は、「世田谷区基本計画」（平成26年3月策定）に基づき、区民、事業者等との協働による地域づくりに取り組んできた。また、障害の有無に関わらず、誰もが住み慣れた地域で自分らしい生活を安心して継続できる社会の実現に向けて、障害を理由とする差別が生じることなく権利が守られるよう、障害理解の促進や啓発に努めるとともに、一人ひとりの障害の状況に応じて、適切な支援を途切れなく継続的に受けられる体制の整備を進めてきた。

このたびの法の制定を受け、こうした区の実践の経過を踏まえ、今後も、区民、事業者等とともに障害を理由とする差別のない社会の実現に向けた取り組みをさらに進めていくものである。

第3 障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策の策定と実施^{*1}

区は、「せたがやノーマライゼーションプラン」（平成7年6月）、「世田谷区障害福祉計画」（平成19年3月）などを策定し、障害を理由とする差別の解消を進めてきたところであり、引き続き、同プランや同計画を必要に応じ改定し、さらに区の責務を果たしていく。

第4 社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備^{*2}

区は、「世田谷区ユニバーサルデザイン推進条例」（平成19年3月世田谷区条例第27号）を制定し、性別、年齢、国籍、能力等にかかわらず、どこでも、だれでも、自由に、使いやすく、できるだけ多くの人々が利用しやすいようにする「ユニバーサルデザイン」の考え方に基づき、生活環境の整備に取り組み、社会的障壁の除去や職員研修を進めてきたところであり、「社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備」については、引き続き、取り組んでいく。

第5 障害を理由とする差別の禁止と合理的配慮の提供^{*3}

区は、これまで、事務事業を実施するに当たり、障害者の権利利益を尊重してきたところであり、引き続き、障害を理由として不当な差別的取扱いを行わず、また、

社会的障壁の除去について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）を提供していく。

不当な差別的取扱い及び合理的配慮については、「世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」（以下「職員対応要領」という。）で定める。

また、職員対応要領の制定にあたっては、障害者その他の関係者の意見を反映させるため、その意見を聞くとともに、策定後、これをすみやかに公表する。

第6 相談及び紛争の防止等のための体制の整備^{*4}

区は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談のための窓口を開設するとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図るため、既存の相談窓口の充実をはじめ、新たな相談体制の整備を行う。

第7 啓発活動^{*5、*7}

区は、障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員及び障害者施設事業者に対し、必要な研修・啓発を定期的に行うとともに、区民・事業者等に向けた啓発活動を行う。あわせて、障害者施設の整備等に際して、住民の理解を得るために積極的な啓発活動を行う。

第8 障害者差別解消支援地域協議会^{*6}

区は、区内における障害を理由とする差別を解消するための取組みを効果的かつ円滑に行うため、障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）を設置していく。

[参考]

*1 障害者差別解消法第3条

国及び地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。

*2 障害者差別解消法第5条

行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

*3 障害者差別解消法第7条

行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取り扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害

者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

＊ 4 障害者差別解消法第 14 条

国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。

＊ 5 障害者差別解消法第 15 条

国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消について国民の関心と理解を深めるとともに、特に障害を理由とする差別の解消を妨げている諸要因の解消を図るため、必要な啓発活動を行うものとする。

＊ 6 障害者差別解消法第 17 条

国及び地方公共団体の機関であって、医療、介護、教育その他の障害者の自立と社会参加に関連する分野の事務に従事するもの（以下この項及び次条第二項において「関係機関」という。）は、当該地方公共団体の区域において関係機関が行う障害を理由とする差別に関する相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することができる。

2 前項の規定により協議会を組織する国及び地方公共団体の機関は、必要があると認めるときは、協議会に次に掲げる者を構成員として加えることができる。

- 一 特定非営利活動促進法（平成十年法律第七号）第二条第二項に規定する特定非営利活動法人その他の団体
- 二 学識経験者
- 三 その他当該国及び地方公共団体の機関が必要と認めるもの

＊ 7 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律案に対する附帯決議（平成 25 年 5 月 29 日衆議院内閣委員会 第五、及び平成 25 年 6 月 18 日参議院内閣委員会 第六）

国及び地方公共団体において、グループホームやケアホーム等を含む、障害者関連施設の認可等に際して周辺住民の同意を求めないことを徹底するとともに、住民の理解を得るために積極的な啓発活動を行うこと。

世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領

第1 目的

この要領（以下「職員対応要領」という。）は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）第10条第1項の規定に基づき、区が事務又は事業を実施するに当たり、世田谷区職員（非常勤職員、臨時職員を含む。以下「職員」という。）が障害者に適切に対応するために必要な事項を定めるものです。

第2 基本的な考え方

区は、これまで、事務又は事業を実施するに当たり、障害者の尊厳を尊重してきたところであり、法制定を契機として、あらためて、障害を理由として不当な差別的取扱いを行わないこと、社会的障壁の除去について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）を提供していくことについて職員対応要領として、明らかにするものです。

第3 定義

障害とは、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害をいいます。高次脳機能障害や難病によるものを含みます。

社会的障壁とは、障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいいます。

障害者とは、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいいます。

不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事務又は事業について本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うことです。

第4 不当な差別的取扱いの禁止

区は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として、障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはなりません。

第5 不当な差別的取扱いの具体例

区が事務事業を実施するに当たり、職員が次のような取扱いをすることは「不当な差別的取扱い」となるおそれがあります。

ここに記載する事例は、一般的な例として示されているものであり、それ以外にも不当な差別的取扱いとして挙げられるものがあることに留意する必要があります。

また、客観的にみて正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しません。

- ・ 身体障害者補助犬の同伴を拒否すること。
- ・ 正当な理由なく、障害があることを理由に窓口対応を拒否すること。
- ・ 正当な理由なく、障害があることを理由に説明会、シンポジウム等の出席を拒むこと。
- ・ 正当な理由なく、障害があることを理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒むこと。
- ・ 正当な理由なく、障害があることを理由に対応の順番を後回しにすること。
- ・ 正当な理由なく、障害があることを理由にサービス提供時間を制限すること。
- ・ 本人を無視して、介助者や付き添い者のみに話しかけること。
- ・ 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにも関わらず、障害があることを理由に、来庁の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりすること。

第6 合理的な配慮の提供

区が、事務事業を実施するに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態等に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければなりません。

第7 合理的配慮の具体例

個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合には、職員は次のような合理的配慮を提供することが求められます。

合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要です。

ここに記載する事例は、過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、あくまで一般的な例示であり、これに限られるものではないことに留意する必要があります。

○ 物理的環境への配慮

- ・ 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をしたり、スロープを一時的に配置すること。
- ・ 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡したり、パンフレット等の位置を分かりやすく伝えること。
- ・ 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりすること。
- ・ 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にすること。

- ・ 書類等を押さえることが難しい障害者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりすること。

○ 意思疎通の配慮

- ・ 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いること。
- ・ 視覚障害のある会議参加者に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）で提供すること。
- ・ 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認すること。
- ・ 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりすること。
- ・ 申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応すること。
- ・ 説明文書の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ（コード化したものを含む）を提供すること。
- ・ 送付物の封筒に点字シールや音声コードを貼付すること。
- ・ 要約筆記、図解、ふりがな付文書を使用するなど、わかりやすい説明を行うこと。
- ・ 本人の依頼がある場合には、代読や代筆を行うこと。
- ・ 申込方法等を指定している場合も、申し出があった場合はファックス、電話など多様な媒体で情報提供、利用受付を行うこと。

○ ルール・慣行の柔軟な変更

- ・ 障害の特性に応じて、休憩時間の調整などのルール、慣行を柔軟に変更すること。
- ・ 施設利用において、移動に困難のある障害者を早めに入場させ席に誘導すること。
- ・ 立って順番を待つことが困難な障害者や、待つことが苦手な障害者に対し、椅子や別室を用意したり、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替えること。
- ・ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声などがある場合、本人の希望を確認し、施設の状況に応じて別室を準備すること。
- ・ スクリーンや板書、手話通訳等が良く見えるように、スクリーン等に近い席を確保すること。
- ・ 非公表または未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認めること。

第8 障害を理由とする差別を解消するためのガイドブックについて

区は、職員が障害特性に応じた対応や配慮すべき事項を理解し、具体的な対応に活用できるよう、この職員対応要領の策定にあわせ、ガイドブックを作成します。

世田谷区障害者差別解消推進委員会設置要綱

平成 2 7 年 5 月 1 1 日

2 7 世障施第 1 9 8 号

(目的及び設置)

第 1 条 区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的に推進するため、世田谷区障害者差別解消推進委員会（以下「推進委員会」という。）を設置する。

(所掌事項)

第 2 条 推進委員会は、次に掲げる事項について審議する。

- (1) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 2 5 年法律第 6 5 号。以下「法」という。）並びに法第 6 条第 1 項の規定に基づき定められた基本方針に基づく、区の障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策の総合的かつ一体的な推進に関すること。
- (2) 障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止に関すること。
- (3) 障害者に対する合理的な配慮の提供に関すること。
- (4) 区職員の取組みに資するための対応要領の策定に関すること。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、障害を理由とする差別の解消の推進に関する重要事項

(委員)

第 3 条 推進委員会の委員は、別表に掲げる職にある者をもって充てる。

(委員長及び副委員長)

第 4 条 推進委員会に委員長及び副委員長を置く。

- 2 委員長は、区長の職にある者をもって充て、推進委員会を代表し、会務を総理する。
- 3 副委員長は、障害福祉部を担任する副区長の職にある者をもって充て、委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。

(招集)

第 5 条 推進委員会は、委員長が招集する。

(幹事会)

第 6 条 推進委員会は、所掌事項の一部について重点的に調査、検討等を行うため、必要と認めるときは、幹事会を設置することができるものとする。

- 2 幹事会の組織及び運営については、別に定める。

(庶務)

第 7 条 推進委員会の庶務は、障害福祉部障害施策推進課で処理する。

(委任)

第 8 条 この要綱に定めるもののほか、推進委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が別に定める。

附 則（平成27年5月11日27世障施第198号）

この要綱は、平成 2 7 年 5 月 1 1 日から施行する。

附 則（平成28年4月1日28世障施第173号）
この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則（平成29年3月30日28世障施第2003号）
この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

附 則（平成30年3月27日29世障施第1975号）
この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

附 則（平成31年4月15日31世障施第82号）
この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

附 則（令和2年4月1日2世障施第40号）
この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

附 則（令和3年4月1日3世障施第284号）
この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

附 則（令和4年4月1日4世障施第196号）
この要綱は、令和4年4月1日から施行する。

附 則（令和5年4月1日5世障施第57号）
この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

別表 世田谷区障害者差別解消推進委員会名簿

委員長	区長	
副委員長	障害福祉部を担任する副区長	
委員	障害福祉部を担任する副区長以外の副区長	高齢福祉部長
	教育長	障害福祉部長
	世田谷総合支所長	子ども・若者部長
	北沢総合支所長	児童相談所長
	玉川総合支所長	世田谷保健所長
	砧総合支所長	技監
	烏山総合支所長	都市整備政策部長
	政策経営部長	防災街づくり担当部長
	D X 推進担当部長	みどり33推進担当部長
	総務部長	道路・交通計画部長
	庁舎整備担当部長	土木部長
	区長室長	会計管理者
	危機管理部長	教育政策・生涯学習部長
	財務部長	学校教育部長
	施設営繕担当部長	教育総合センター長
	生活文化政策部長	区議会事務局長
	地域行政部長	選挙管理委員会事務局長
	スポーツ推進部長	監査事務局長
	環境政策部長	
	経済産業部長	
	清掃・リサイクル部長	
	保健福祉政策部長	

世田谷区障害者差別解消推進幹事会設置要綱

平成27年5月11日
27世障施第200号

(目的及び設置)

第1条 世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的に推進するため、世田谷区障害者差別解消推進委員会設置要綱（平成27年5月11日世障施第198号）第6条の規定により、世田谷区障害者差別解消推進幹事会（以下「幹事会」という。）を設置する。

(所掌事項)

第2条 幹事会は、区における障害を理由とする差別の解消の推進のため、必要な検討及び作業を行う。

(構成員)

第3条 幹事会の構成員は、別表に掲げる職にある者をもって充てる。

(幹事長)

第4条 幹事会に幹事長を置く。

2 幹事長は、障害福祉部長の職にある者をもって充て、幹事会を統括する。

3 幹事長に事故あるときは、幹事長があらかじめ指定する構成員がその職務を代理する。

(招集)

第5条 幹事会は、幹事長が招集する。

(作業部会)

第6条 幹事会は、幹事会における所掌事項の検討及び作業を補佐させるため、必要と認めるときは、作業部会を設置することができるものとする。

2 作業部会は、幹事長の指名する委員で組織する。

(関係職員の参加等)

第7条 幹事会及び作業部会は、所管事項に応じて構成員以外の職員の出席を求めることができる。

(庶務)

第8条 幹事会の庶務は、障害福祉部障害施策推進課で処理する。

(委任)

第9条 この要綱に定めるもののほか、推進会議の運営に関し必要な事項は、幹事長が別に定める。

附 則（平成27年5月11日27世障施第200号）

この要綱は、平成27年5月11日から施行する。

附 則（平成28年4月1日28世障施第174号）

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則（平成30年3月27日29世障施第1976号）

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

附 則（平成30年4月15日31世障施第83号）

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

附 則（令和2年4月1日2世障施第41号）

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

附 則（令和3年4月1日3世障施第285号）

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

附 則（令和5年4月1日4世障施第1983号）

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

附 則（令和6年4月1日6世障施第387号）

この要綱は、令和6年4月1日から施行する。

別表 世田谷区障害者差別解消幹事会名簿

幹事長	障害福祉部長
委員	政策経営部政策企画課長
	総務部人事課長
	生活文化政策部人権・男女共同参画担当課長
	保健福祉政策部保健福祉政策課長
	障害福祉部障害施策推進課長
	障害福祉部障害者地域生活課長
	障害福祉部障害保健福祉課長
	障害福祉部副参事（情報化推進・施設整備担当）
	都市整備政策部都市デザイン課長
	教育総合センター支援教育課長

担当 世田谷区障害福祉部障害施策推進課

電話 03-5432-2958(障害者差別解消に向けた取組み全体に関すること)

03-5432-2424(障害者差別に関する相談、啓発物品等に関すること)

ファクシミリ 03-5432-3021